

Автономная некоммерческая организация профессионального образования

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Краюшкина Марина Викторовна

Должность: Директор

Дата подписания: 28.08.2023 15:31:34

Уникальный программный ключ:

5e608be07b9761c0a5e2f0e4ccddb2e4db1e603

**«Университетский колледж»
(АНО ПО «Университетский колледж»)**



УТВЕРЖДЕНО
Директор АНО ПО
«Университетский колледж»
М.В. Краюшкина
«27» апреля 2023

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины**

ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

Профессия 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Квалификация выпускника: кассир торгового зала, контролер-кассир,
продавец непродовольственных товаров продавец продовольственных
товаров

Образовательная программа на базе среднего общего образования
Образовательная программа на базе основного общего образования

Формы обучения: очная/очно-заочная

Москва, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины общепрофессионального учебного цикла ОП.01 Основы деловой культуры разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее – СПО) 38.01.02 Продавец, контролер-кассир, утвержденного приказом Министерства образования и науки России №723 от 02.08.2013, зарегистрированного в Минюсте России 20.08.2013г. №29470

Организация-разработчик:

Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Университетский колледж» (АНО ПО «Университетский колледж»)

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 01 Основы деловой культуры

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС по профессии СПО 38.01.02 Продавец, контролер-кассир.

В рамках освоения рабочей программы осуществляется практическая подготовка обучающихся.

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина ОП.01 Основы деловой культуры входит в общепрофессиональный цикл.

Практическая подготовка – форма организации образовательной деятельности при освоении рабочей программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций.

Практическая подготовка осуществляется в образовательной организации (в техникуме/колледже) и(или) на предприятии, в организации.

1.3 Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: дать представление и сформировать знания по деловому этикету в организациях.

Задачи дисциплины:

- ознакомить обучающихся с понятиями и правилами делового этикета, его роли в их будущей профессиональной деятельности;

- сформировать у обучающихся знания, которые будут способствовать формированию у них правил поведения в обществе.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

У1 - применять правила делового этикета;

У2 - поддерживать деловую репутацию;

У3 - соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;

У4 - пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У5 - выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

У6 - налаживать контакты с партнерами;

У7 - организовывать рабочее место.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

31- этику деловых отношений;

32 - основы деловой культуры в устной и письменной форме;

33 - нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

34 - основные правила этикета;

35 - основы психологии производственных отношений;

36 - основы управления и конфликтологии.

Выпускник, освоивший ППКРС СПО, должен обладать:

- **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.

- **профессиональными компетенциями**, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.1. Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров.

ПК 1.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании.

ПК 1.3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.

ПК 1.4. Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей.

ПК 2.1. Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.

ПК 2.2. Обеспечивать быстрый поиск документов по научно-справочному

аппарату (картотекам) организации.

ПК 2.3. Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.

ПК 2.4. Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.

ПК 2.5. Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.

ПК 3.1. Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.

ПК 3.2. Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.

ПК 3.3. Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.

ПК 3.4. Оформлять документы по кассовым операциям.

1.4. Количество часов, отводимое на освоение учебной дисциплины: 48 час

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы на очной форме обучения
Общая трудоемкость дисциплины составляет 48 часов.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	28
в том числе:	
лекционные занятия	14
практические занятия	14
контрольные работы	
практическая подготовка	14
Самостоятельная работа обучающегося	20
Промежуточная аттестация в форме:	<i>ДЗ</i>
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта в 1 семестре	

2.1 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 «Основы деловой культуры»

№ занятия	Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Раздел 1. «Деловой этикет и профессиональная этика»				
1.1 Деловой этикет и имидж делового человека				
1-2	Деловой этикет	Этикет. Виды этикета. Заповеди делового этикета. Вербальный и невербальный этикет. Этикет приветствия и представления. Приветствия жестами, рукопожатием, словами. Обращения. Правила представления при знакомстве	2	1
		Самостоятельная работа		2
		Подготовка презентации «Культура общения в разных системах»	2	
3-4	Профессиональная этика и этикет	Деловая этика и этикет продавца, контролёра-кассира. Взаимоотношения секретаря/делопроизводителя и руководителя фирмы.	2	1
		Самостоятельная работа		2
		Подготовка презентации: «Культура речи»	2	
5-7	<u>Практическая подготовка №1</u> Использование средств вербального и невербального этикета	Вербальные и невербальные средства этикета, правила делового этикета	2	2
		Самостоятельная работа		2
		Подготовка презентации: «Правила делового этикета разных стран»	4	
8-9	<u>Практическая подготовка №2</u> Составление резюме	Понятие резюме. Основные требования к составлению резюме. Анализ готовых резюме. Составление собственного резюме.	1	2
10-12	<u>Практическая подготовка №3</u> «Подбор персонала в службу документационного обеспечения управления»	Правила проведения собеседования, правила поведения претендента на должность Деловая игра	1	2

13-14	Имидж делового человека	Мода, стиль, элегантность, эстетический вкус, эстетический идеал. Одежда, причёска, макияж, требования, предъявляемые к внешнему виду продавца, контролёра-кассира.	2	1
		Самостоятельная работа		2
		Подготовка сообщения: «Имидж деловой женщины»/«Имидж делового мужчины»	2	
15-16	<u>Практическая подготовка №4</u> Составление и оформление визитной карточки.	Нормы и правила оформления визитной карточки.	2	2
1.2 Деловая беседа и культура телефонного общения				
17	Деловая беседа.	Этапы деловой беседы: правила ведения деловой беседы, Аргументирование Техники общения. Типы собеседников.	2	1
		Самостоятельная работа		2
		Выполнение докладов: «Особенности национальной этики», «Этикет в компьютерных сетях»	2	
18	Культура телефонного общения	Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Культура телефонного общения секретаря фирмы	2	1
19	<u>Практическая подготовка №5</u> Ведение телефонного разговора	Правила делового телефонного разговора	2	2
		Самостоятельная работа: выполнение домашнего задания - подготовить диалоги телефонного разговора (ситуационные задачи)	4	2
20-21	<u>Практическая подготовка №6</u> Практикум-тренинг «Ведение деловой беседы	Психологические основы ведения деловой беседы	2	2
2.1 Структура общения				
22	Общение	Классификация общения Восприятие в процессе общения. Механизмы взаимопонимания в общении. Общение как взаимодействие.	1	1
23	Психологические аспекты общения	Коммуникативные способности, техники общения, выбор стиля общения в зависимости от темперамента	1	1
24	Особенности делового общения делопроизводителя.	Типы собеседников. Роль психологии в повышении культуры общения.	1	1
25-26	<u>Практическая подготовка №7</u>	Практическое применение техник общения, составление диалогов делового общения.	2	2

	Составление диалогов с использованием техник общения	Самостоятельная работа: выполнение домашнего задания «составление диалогов –решение ситуационных задач»	2	2
2.2 Конфликты в деловом общении				
27	Конфликт в деловом общении.	Конфликт и его структура. Стратегия поведения в конфликтной ситуации	1	1
		Самостоятельная работа: выполнение докладов: «Виды конфликтов»	2	2
28	Поведение в конфликте.	Правила поведения в конфликтах. Способы предотвращения конфликта	1	1
29-30	<u>Практическая подготовка №8</u> Тренинг механизмы управления конфликтом.	Способы разрешения конфликтов, выбор тактики поведения в конфликте.	1	2
31	Дифференцированный зачёт		2	
ВСЕГО			48	

*Внутри каждого раздела указываются соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ и практических занятий (отдельно по каждому виду), контрольных работ, а также тематика самостоятельной работы. Если предусмотрены курсовые работы (проекты) по дисциплине, описывается их тематика. Объем часов определяется по каждой позиции столбца 3 (отмечено звездочкой *). Уровень освоения проставляется напротив дидактических единиц в столбце 4 (отмечено двумя звездочками **).*

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет 323. Кабинет деловой культуры: 1 доска ученическая, 1 рабочее место преподавателя, 20 столов ученических, 40 стульев ученических, 1 проектор, 1 персональный компьютер, 1 трибуна, 1 экран для проектора, 1 шкаф со стеклянными дверками на замке.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104899>

2. Бабаева, Т. Б. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Т. Б. Бабаева. — Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2020. — 132 с. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/108085>

3. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87797>

Дополнительная литература:

1. Бобрешова, И. П. Конфликтология: практикум для СПО / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев. — Саратов: Профобразование, 2020. — 101 с. — ISBN 978-5-4488-0627-8. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91880>

2. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86472>

3. Профессиональная этика: учебное пособие (практикум) / составители Е. А. Терещенко [и др.]. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 92 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный //

Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО
PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92588>

Интернет – ресурсы:

1. <https://e.lanbook.com> – электронно-библиотечная система учебной и профессиональной литературы «Лань».
2. <https://syntone.ru/> – сайт информирует о новинках литературы по психологии общения, представляет рекламу тренингов общения, также содержит тесты, статьи, новости психологии и др.
3. <http://window.edu.ru/> – Специализированный информационно-образовательный портал «Гуманитарные науки».
4. <https://www.psychology.ru/> – информационный сайт «Психология.ru».
5. <https://cyberleninka.ru/> – научная электронная библиотека открытого доступа с удобным поиском литературы по ключевым словам.
6. <https://urait.ru/> – бесплатный образовательный проект «Юрайт-Академия». Доступ к учебным курсам и литературе по широкому спектру дисциплины
7. www.profspo.ru электронный ресурс цифровой образовательной среды PROФобразование.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• применять правила делового этикета;• поддерживать деловую репутацию;• соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;• пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;• выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;• организовывать рабочее место. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">• этику деловых отношений;• основы деловой культуры в устной и письменной форме;• нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;• основные правила этикета;• основы психологии производственных отношений;• основы управления и конфликтологии.	<p>Входной контроль: письменный фронтальный опрос.</p> <p>Текущий контроль: практические занятия.</p> <p>Итоговый контроль: дифференцированный зачёт.</p>

5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае обучения в колледже инвалидов и (или) лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности психофизического развития, индивидуальные возможности и состояние здоровья таких обучающихся.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий). На аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и (или) тифлосурдопереводчиков.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается выпуск и использование на учебных занятиях альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы), а также обеспечивает обучающихся надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме.

При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата материально-технические условия колледжа обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, а также пребывания в них (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов; наличие специальных кресел и других приспособлений).

На аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации лицам с ограниченными возможностями здоровья, имеющим нарушения опорно-двигательного аппарата могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).